



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Administração

Curso de Especialização (*Lato Sensu*) em Gestão Pública Municipal

DAIANY FERNANDES AZEVEDO

**A EFICIÊNCIA E A EFICÁCIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELAS AGÊNCIAS
DE SERVIÇOS INTEGRADOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DA CIDADE DE
ANÁPOLIS-GO**

Brasília – DF

2019

FICHA CATALÓGRAFICA

AZEVEDO, Daiany Fernandes.

A eficiência e a eficácia dos serviços públicos prestados pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão da cidade de Anápolis-GO /Daiany Fernandes Azevedo, Anápolis: Universidade de Brasília, Orientador: Prof. Henrique Neuto Tavares, 2019. 34 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Especialização em Gestão Pública Municipal – Anápolis-GO, Universidade de Brasília, 2019.

Bibliografia.

1. Serviço público. 2. Atendimento. 3. Eficiência.

Universidade de Brasília – UnB

Reitora:

Prof^ª. Dr^ª. Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor:

Prof. Dr. Enrique Huelva

Decana de Pós-Graduação:

Prof^ª. Dr^ª. Helena Eri Shimizu

Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão Pública:

Prof. Dr. Eduardo Tadeu Vieira

Chefe do Departamento de Administração:

Prof. Dr. José Márcio Carvalho

Coordenadora do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal

Profa. Dr^ª. Fátima de Souza Freire

DAIANY FERNANDES AZEVEDO

**A EFICIÊNCIA E A EFICÁCIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELAS AGÊNCIAS DE SERVIÇOS INTEGRADOS
DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DA CIDADE DE ANÁPOLIS-GO**

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do certificado de especialista (*lato sensu*) em Gestão Pública Municipal.

Professor(a) Orientador(a): Henrique Neuto Tavares

Anápolis - GO

2019

DAIANY FERNANDES AZEVEDO

**A EFICIÊNCIA E A EFICÁCIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELAS AGÊNCIAS DE SERVIÇOS INTEGRADOS
DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DA CIDADE DE ANÁPOLIS-GO**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de especialização em Gestão Pública Municipal da
Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

Daiany Fernandes Azevedo

Henrique Neuto Tavares,
Professor-Orientador

Tales Ramos Monteiro dos Santos,
Professor-Examinador

Anápolis-GO, 27 de Abril de 2019.

AGRADECIMENTOS

Dedico este trabalho aos meus pais, que mesmo na ausência foi de grande estima para que eu pudesse concluir todos os meus projetos de vida. Sempre me ensinaram a concluir tudo aquilo que comecei. Agradeço a Deus sempre em primeiro lugar, pois ele é o dono de todas as coisas e sem minha fé nunca iria além. Também agradeço a minha irmã Dawbiane, meus sobrinhos Vinicius Henrique e Kaique Henrique que sempre me enchem de alegria e é por eles que me esforço em tudo e dou meu máximo para ser um exemplo e demonstrar que a educação é o melhor caminho da conquista.

As organizações públicas são como um palco de um mundo pessoal, apesar da burocracia que lhes condiciona relações impessoais. Assim, trabalhar em governos hoje constitui uma oportunidade de participar da solução de problemas públicos.

(DENHARDT, 2012)

RESUMO

Este estudo tem por objetivo analisar a percepção dos usuários quanto a qualidade do atendimento público oferecidos pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão na cidade de Anápolis. Abordou-se inicialmente como surgiu os serviços públicos e sua definição na legislação e na literatura, a criação e o crescimento do município, definição de atendimento, significado de eficiência e eficácia e os tipos de serviços oferecidos pelo órgão. Foi utilizado como metodologia a pesquisa de campo, por meio de aplicação de questionário a 80 (oitenta) usuários. De acordo com os resultados parciais deste estudo apenas 6,25% discordam e 52,5% concordam com os serviços oferecidos, alcançando o objetivo desta pesquisa que é analisar a percepção dos usuários quanto a qualidade do atendimento público oferecidos pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão na cidade de Anápolis, tendo por fim uma análise positiva por parte da população concernente aos serviços oferecidos.

Palavras-chave: Serviço público. Atendimento. Eficiência.

ABSTRACT

This study aims to analyze the perception of users regarding the quality of public service offered by the agencies of integrated services of citizen attendance in the city of Anápolis. It was initially Approached how the public services emerged and its definition in legislation and literature, the creation and growth of the municipality, definition of care, meaning of efficiency and efficacy and the types of services offered by the organ. Field research Was used as a methodology, through the application of a questionnaire to 80 (80) users. According to the partial results of this study only 6.25% disagree and 52.5% agree with the services offered, achieving the objective of this research that is to analyze the perception of users regarding the quality of public service offered by the agencies of integrated services for citizen assistance in the city of Anápolis, and finally a positive analysis by the population concerning the services offered.

Key Words: Public Service. Service. Efficiency.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Formulario Pesquisa de Satisfação.....03

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Exemplos de escalas Likert 10

Tabela 2 – Gênero dos respondentes 12

Tabela 3 – Avaliação dos serviços unidade Jaiara Shopping.....14

Tabela 4 – Avaliação dos serviços unidade PROCON.....15

Tabela 5 – Avaliação dos serviços unidade AnaShopping.....15

Tabela 6 – Avaliação dos serviços unidade Jundiaí.....15

Tabela 7 – Análise geral.....16

Tabela 8 – Análise de satisfação.....16

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Processos:07

Gráfico 2 – Renda Bruta dos Respondentes: 12

Gráfico 3 – Renda Bruta dos Respondentes:.....12

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ART – Artigo
- CF – Constituição Federal
- CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Cientírtfco e Tecnológico
- DAIA – Distrito Agroindustrial de Anápolis
- MEC – Ministério da Educação
- PBQP – Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade
- PQAP – Programa de Qualidade e Participação na Administração Publica
- PQSP – Programa de Qualidade no Serviço Publico
- SAC – Serviços de Atendimento aos Cidadãos

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO..... 1

1.1 Contextualização 1

1.2 Formulação do problema 3

1.3 Objetivo Geral 3

1.4 Objetivos Específicos 3

2 REVISÃO TEÓRICA 4

2.1 Conceito de Serviço Público..... 4

2.2 Atendimento ao Cliente 6

2.3 Eficiência e Eficácia..... 6

2.4 Serviços Prestados pelos Municípios..... 7

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA 9

3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa 9

3.2 Caracterização da organização, setor ou área, indivíduos objeto do estudo..... 10

3.3 População e amostra ou Participantes da pesquisa..... 11

3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa..... 13

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados 13

4 RESULTADO E DISCUSSÃO..... 14

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO 19

REFERÊNCIA 20

APÊNDICES 22

Apêndice A – Questionário 22

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A origem do serviço público no Brasil se iniciou em 1808, com a chegada da família Real Portuguesa, que diante da necessidade de promoção do desenvolvimento da colônia, percebeu-se a importância do trabalho administrativo.

Um dos primeiros documentos que consolida as normas referentes ao funcionalismo público foi o decreto 1713/1939. O presidente Getúlio Vargas, em 1943, instituiu o dia 28 de outubro como o dia do funcionário público. Já em 1990, publica-se o novo estatuto dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais, através da Lei nº 8112/90.

A partir da promulgação da Constituição de 88, com a ideia de justiça centrada na isonomia de oportunidades para todos, através do artigo 37, parágrafos I e II, estabeleceu-se o concurso público que, consigo, trouxe mais qualidade ao serviço público. (NEGREIROS, 2014)

Art. 37. A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, e também, ao seguinte:

I – os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei;

II – a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração. (BRASIL, CF/88.1999, p.40).

A constante mudança no mercado econômico e o grau de necessidade do aperfeiçoamento na qualidade do atendimento tem aumentado a busca por um serviço público de excelência. Tanto os cidadãos comuns quanto as empresas privadas são dependentes desses serviços, que muitas vezes são realizados por servidores mal preparados e desprovidos de conhecimento.

A CF/1988 não traz um conceito explícito, mas em seu art. 175. Aponta que incube ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos. No entanto, podemos entender que serviço público é um serviço fornecido pelo governo para pessoas que vivem dentro de sua jurisdição, sejam diretamente ou pelo financiamento da prestação dos serviços. O termo está associado a um consenso social de que certos serviços devem estar disponíveis a todos, independentemente da renda, da capacidade física ou da inteligência.

Para Mello (2012), serviço público:

É toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais –, instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo (MELO, 2012, p. 150-151).

É de extrema importância a busca por eficiência e eficácia na entrega dos serviços públicos, um exemplo de empresa que se utiliza desses serviços constantemente são os escritórios de contabilidade. Diariamente esses profissionais são obrigados a buscarem os serviços públicos nas unidades de pronto atendimento. Alguns exemplos de serviços oferecidos pela administração pública são fornecimento de eletricidade, água encanada, educação, serviços de emergência (bombeiros, polícia, defesa civil), proteção ambiental, cuidados de saúde, transporte público, serviços sociais, telecomunicações, entre outros.

Existem também alguns serviços públicos que foram privatizados, que significa que houve a transferência de órgãos ou empresas estatais para a iniciativa privada por meio da realização de vendas. Esse processo de privatização ocorreu de forma mais intensa a partir do ano 1990, com destaque para o governo Fernando Henrique Color. Destaca Fernando Maia para O Globo (2017) que foram privatizadas mais de 100 empresas, na lista de principais empresas desestatizadas, aparecem companhias como Companhia Siderúrgica Nacional (CSN), a Vale do Rio Doce e a Embraer. Um dos ícones de privatização ocorreu no setor de telecomunicações, em 1998, na Bolsa de Valores do Rio.

O programa buscava melhorar a produtividade da economia e ampliar o acesso da população a serviços como os de telefonia. Exemplos de empresas privatizadas no Brasil são os bancos e empresas elétricas estaduais, vendas e concessões para o uso de rodovias. Neste trabalho foi explanado acerca dos serviços prestados pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão do município de Anápolis Goiás. Os serviços integrados de atendimento ao cidadão, consiste em uma rede de atendimento global, concentrando em um mesmo local com vistas a soluções rápidas para inúmeras necessidades do cidadão.

Anexo 1. Pesquisa de opinião do usuário

1) Facilidade de acesso ao atendimento:

A

B

C

D

E

2) Tempo despendido na sala de espera:

A

B

C

D

E

3) Cordialidade por parte da recepção:

A

B

C

D

E

4) Cordialidade do profissional:

A

B

C

D

E

5) Atenção dada às queixas:

A

B

C

D

E

6) Impressão do procedimento:

A

B

C

D

E

7) Confiança despertada pelo fonoaudiólogo:

A

B

C

D

E

8) Confiança no procedimento:

A

B

C

D

E

9) Explicações do fonoaudiólogo com respeito à queixa:

A

B

C

D

E

10) Explicações quanto ao seguimento do tratamento:

A

B

C

D

E

11) Satisfação com o agendamento:

A

B

C

D

E

12) Avaliação geral do atendimento:

A

B

C

D

E

13) Sugira como melhorar o atendimento:

Adaptado de: Kloetzel K, Bertoni AM, Irazoqui MC, Campos VPG, Santos RN. Controle de qualidade em atenção primária à saúde. I – A satisfação do usuário. Cad Saúde Pública. 1998;14(3):623-8.

Figura 1. Modelo de pesquisa de satisfação.
Fonte: INTERNET.

Para verificar o grau de aprovação pela população, esse trabalho utilizou como método a pesquisa de campo, por meio dos seguintes instrumentos de pesquisa: o questionário, a pesquisa bibliográfica e documental, por meio da busca e coleta de dados a fim de se analisar as seguintes variáveis: os processos de atendimento ao cidadão e seus fluxos - tempo de espera, do ambiente e se as necessidades do usuário foram atendidas.

Esta pesquisa é importante para que se possa analisar os atendimentos feitos aos usuários dos serviços disponibilizados pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão do município de Anápolis – GO, propiciando a melhoria frente eficiência e a eficácia das entregas dos serviços entregues à comunidade local.

1.1.1 Formulação do problema

Em 1990, o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP), que gerou o Subcomitê da Administração Pública, o embrião dos Programas de Qualidade no Serviço Público. Em 1995, com a Reforma do Estado, criou-se o Programa Qualidade e Participação na Administração Pública – QPAP, ainda com foco nas ferramentas e o início de um discurso voltado para a qualidade como instrumento de modernização do aparelho do Estado. Em 1999, no Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, foi criado o Programa da Qualidade no Serviço Público (PQSP), agregando toda a experiência dos programas anteriores e o foco no atendimento ao cidadão, com pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos, o lançamento de Padrões de Atendimento ao Cidadão e a implementação de unidades de atendimento integrado, os Serviços de Atendimento ao Cidadão (SACs).

Para ampliar e melhorar a qualidade no atendimento, a problemática deste trabalho pode ser sintetizada na seguinte pergunta: como fazer com que os serviços oferecidos pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão da cidade de Anápolis se tornem eficientes e eficazes para seus usuários? Para tanto, este trabalho se estruturou em 5 (cinco) partes, juntamente com a introdução. Na primeira parte que é a introdução relata o início dos serviços públicos no Brasil, trazendo um breve histórico do período Colonial. Ainda na introdução, traz também a segunda parte do trabalho acerca do conceito de serviços públicos na legislação e na literatura. A terceira parte aborda a aplicação de serviços públicos através de agências de atendimento denominada de serviços integrados de atendimento ao cidadão, instalada na cidade de Anápolis-GO, onde se trata de agências que englobam vários serviços em um único ambiente, trata também sobre a história do município. A quarta parte traz os problemas encontrados nos serviços oferecidos pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão e a metodologia de avaliação dos atendimentos das agências. A quinta e última parte aborda a aplicação da metodologia, medidas para tornar os serviços das agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão eficiente e eficaz, e considerações finais.

1.2 OBJETIVO GERAL

Este estudo tem por objetivo analisar a percepção dos usuários quanto a qualidade do atendimento público oferecidos pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão na cidade de Anápolis.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar os serviços oferecidos pelos pontos de atendimento das agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão;
- Levantar dados acerca da qualidade do atendimento aos cidadãos;

- Descrever quais os serviços públicos mais utilizados pela população através das agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão;
- Diferenciar serviços oferecidos para população e para as empresas.

2 REVISÃO TEÓRICA

O município de Anápolis surgiu no século do ouro, onde muitos estavam à procura desse metal tão precioso, para chegarem até Pirenópolis, antiga província chamada Meia Ponte. Abandonando os sonhos de aventura e de riqueza em face da exaustão do precioso metal nas lavras antes promissoras, muitos daqueles viajores optaram pelas margens do rio das Antas para estabelecer moradia, constituir família, explorar a terra.

Em 25 de abril de 1870 surge o primeiro documento oficial sobre Anápolis. Um grupo de moradores constituído por Pedro Roiz dos Santos, Inácio José de Souza, Camilo Mendes de Moraes, Manoel Roiz dos Santos e Joaquim Rodrigues dos Santos fez a doação de parte de suas terras para a formação do que se denominou de Patrimônio de Nossa Senhora de Santana.

Anápolis é a principal cidade industrial e centro logístico do Centro-Oeste brasileiro. Possui diversificada indústria farmacêutica, forte presença de empresas de logística e atacadistas de secos e molhados, economia forte e bem representada por meio de 31 agências bancárias. O Distrito Agroindustrial de Anápolis (DAIA) foi criado em 8 de setembro de 1976 com o objetivo de agregar valor à produção agropecuária e mineral da região. A posição estratégica da cidade, contudo, contribuiu para que a intenção inicial fosse suplantada. Contando com uma área de 593 hectares, é limítrofe com a BR-060/153 e com a GO-330, além de ser interligada ao Porto de Santos por um ramal da Ferrovia Centro Atlântica e ser o marco zero da ferrovia Norte-Sul, em construção.

Com essa economia fortíssima, o município conta com os serviços em unidades de pronto atendimento, as agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão, que para atender toda a cidade possui 4 agências de atendimento. Uma unidade no Jundiá, outra no Anashopping, outra no Jaiara Shopping e outro no Procon próximo a avenida Brasil Sul.

De acordo com a Lei Orgânica Municipal de Anápolis, instituída pela emenda nº 26 de 06 de Julho de 2009, em seu art. 11 aponta quais são as competências do município. Listando também as atribuições do município em relação à população, dentre essas, que faz jus ao atendimento oferecidos pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão são: “xxi – conceder licença ou autorização para instalação de estabelecimentos bancários, comerciais, industriais e similares; xxii – expedir alvará para o exercício de atividade profissional liberal, etc”.

2.1 CONCEITO DE SERVIÇO PÚBLICO

Por serviços públicos, entendem-se todos aqueles prestados pelo Estado ou delegados por concessão ou permissão sob condições impostas e fixadas por ele, visando à satisfação de necessidades da comunidade.

Assim, na essência das atividades exercidas diretamente pelo Estado, existem serviços que pela sua natureza exigem centralização e competem-lhe exclusivamente, dentre os quais podemos mencionar:

- Os que dizem respeito às relações diplomáticas e consulares;
- Os que se referem a defesa e segurança do território nacional;
- Os concernentes a emissão de moeda;
- Os de controle e fiscalização de instituições de crédito e de seguros;
- Os de manutenção do serviço postal e do Correio Aéreo Nacional;
- Os relativos ao estabelecimento e execução de planos nacionais de educação e de saúde;
- Os planos regionais de desenvolvimento;
- Os que se relacionam com o poder de polícia e segurança pública;
- Os que garantem a distribuição da justiça e outros que exigem medidas compulsórias em relação aos indivíduos.

Estes serviços são serviços públicos que a Administração presta diretamente à sociedade, por serem considerados próprios do Estado e, como tal, competir-lhe exclusiva e privativamente, em virtude do reconhecimento de sua característica de atendimento de necessidades coletiva e permanente que envolve a sua prestação e que, por via de consequência, podem exigir medidas compulsórias em relação aos indivíduos, medidas estas impostas através de preceitos constitucionais e por isso são incontestáveis.

Os serviços públicos são de responsabilidade do governo, ou seja, cabe ao poder público oferecer um serviço de qualidade e que atenda a toda população. A CF/1988 diz claramente a esse respeito em seu art. 175 e incisos.

.Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL BRASILEIRA, 1998, p. 78)

Nesta pesquisa, em que foi analisado particularmente os serviços prestados pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão da cidade de Anápolis, acessando o site da prefeitura há várias informações de caracterização do Município. Na aba serviços, verifica-se vários aparelhos municipais ofertados, tais como: cadastro comercial (inscrição); certificado de cadastro econômico; certidões; portal do cidadão, IPTU/ TSU, ISS online, ITU, licitações (CMTT), nota fiscal eletrônica, processos, aprovação de projetos, alvará e habite-se e fornecedores. Esses serviços podem ser encontrados nas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão.

2.2 ATENDIMENTO AO CLIENTE

Quando se fala em atendimento, normalmente pensamos em qualidade e em consumidor. O consumidor é o elo mais importante da linha de produção, a qualidade deve visar às necessidades do consumidor, tanto atuais, quanto futuras¹.

A garantia da qualidade, é entendida por um conjunto de atividades planejadas e sistêmicas implementadas no sistema de qualidade, assegura ao cliente que o fornecedor tenha capacidade para atender todos os requisitos técnicos e organizacionais exigidos nas normas e nos contratos fornecidos.

Para todo tipo de atendimento o diálogo é essencial, a falta de diálogo acarreta trocas de informações errôneas por parte dos servidores, onde traz aos processos resultados inesperados por parte dos usuários. Outro fator que causa problemas e ineficiência nos atendimentos são a redistribuição de servidores, como previsto no Art. 99 do Decreto-Lei nº 200.

Art. 99. O Poder Executivo adotará providências para a permanente verificação da existência de pessoal ocioso na Administração Federal, diligenciando para sua eliminação ou redistribuição imediata.

§ 1º Sem prejuízo da iniciativa do órgão de pessoal da repartição, todo responsável por setor de trabalho em que houver pessoal ocioso deverá apresentá-lo aos centros de redistribuição e aproveitamento de pessoal que deverão ser criados, em caráter temporário, sendo obrigatório o aproveitamento dos concursados.

§ 2º A redistribuição de pessoal ocorrerá sempre no interesse do Serviço Público, tanto na Administração Direta como em autarquia, assim como de uma para outra, respeitado o regime jurídico de pessoal do servidor.

A lei diz que o pessoal que se encontra sem uma função no seu setor, o Poder Executivo verificará a possibilidade de sua eliminação ou redistribuição e aproveitamento imediato. Nos municípios a ociosidade gera muita ineficiência por parte dos servidores na entrega dos serviços, não tendo uma ocupação atrapalha quem o tenha.

2.3. EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

A eficiência seria a classificação do comportamento de alguém que agiu com perfeição na realização de um determinado trabalho. Eficiência refere-se ao modo como determinada atividade é realizada, é o meio, não o fim.

Para MEIRELLES (1996:90-91), eficiência é o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros.

Para a professora MARIA SYLVIA ZANELLA DI PIETRO (2002) o princípio da eficiência pode-se apresentar sob dois aspectos, podendo tanto ser considerado em relação à forma de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atuações e atribuições, para lograr os melhores resultados, como também em relação ao modo racional de se organizar, estruturar, disciplinar a administração pública, e também com o intuito de alcance de resultados na prestação do serviço público.

Eficácia abrange um plano mais amplo, não se limitando apenas no cumprimento de um trabalho, mas sim na resolução total de uma situação. Eficácia tem relação com o resultado referente a uma atividade, é o fim e não o meio. Para Peter Drucker, o pai da Administração moderna, a

¹ William Edwards Deming. (EUA, 1900-1993).

eficácia consiste em fazer as coisas certas: geralmente está relacionada ao nível gerencial. Conforme Horngren, Foster e Datar (p. 237), a “eficácia é o grau de que um predeterminado objetivo ou meta é atingido”.

Sobre o assunto, se expressam Gibson, Ivancevich e Donnelly (1998):

... do ponto de vista da sociedade, a eficácia é o grau segundo o qual as organizações atingem suas missões, metas e objetivos – dentro das restrições de recursos limitados (...) nesse sentido, devemos introduzir o conceito de eficiência; ele se refere ao processo pelo qual a organização maximiza seus fins com um uso mínimo de recursos (GIBSON; IVANCEVICH; DONNELLY, 1998).

Logo, para ser eficaz junto à sociedade, ou seja, cumprir sua missão, metas e objetivos, deve ser eficiente no uso dos recursos, por serem eles do ambiente e, portanto, da sociedade. A sociedade não aceitará uma organização que, para ser eficaz e atingir suas metas, seja ineficiente no uso dos recursos.

2.4. SERVIÇOS PRESTADOS PELOS MUNICÍPIOS

Como em toda empresa há processos, nos Serviços Públicos também necessita ter processos que englobam várias atividades para se obter ao final um serviço ou produto de excelência e qualidade. Segundo FRANCO, RODRIGUES, CAZELA (2011) processo é o conjunto de atividades que transforma os insumos (input ou entrada), agregando-lhe valores (processo) a fim de produzir um produto ou serviço que será entregue ao cliente interno ou externo (output ou saída). O gráfico 1 demonstra os passos de um processo até o produto ou serviço chegar ao consumidor final.

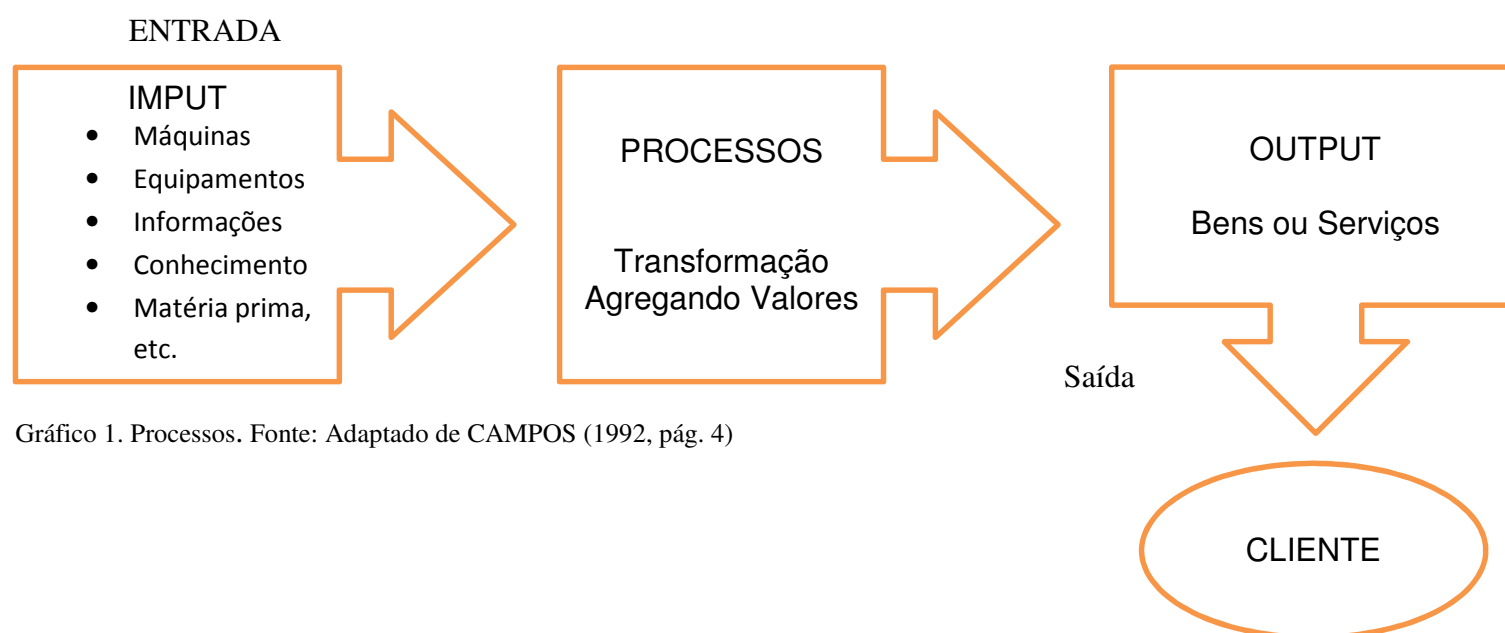


Gráfico 1. Processos. Fonte: Adaptado de CAMPOS (1992, pág. 4)

Os serviços que a maioria dos municípios brasileiros prestam para sociedade estão listados em nossa Constituição Federal (1988) especificamente no artigo 30 que diz que compete aos Municípios:

- I - Legislar sobre assuntos de interesse local;
- II - Suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;
- III - Instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei;
- IV - Criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação estadual;

V - Organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;

VI - Manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré-escolar e de ensino fundamental;

VI - Manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação infantil e de ensino fundamental; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 53, de 2006)

VII - Prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população;

VIII - Promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;

IX - Promover a proteção do patrimônio histórico-cultural local, observada a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual.

Art. 31. A fiscalização do Município será exercida pelo Poder Legislativo Municipal, mediante controle externo, e pelos sistemas de controle interno do Poder Executivo Municipal, na forma da lei.

§ 1º O controle externo da Câmara Municipal será exercido com o auxílio dos Tribunais de Contas dos Estados ou do Município ou dos Conselhos ou Tribunais de Contas dos Municípios, onde houver.

§ 2º O parecer prévio, emitido pelo órgão competente sobre as contas que o Prefeito deve anualmente prestar, só deixará de prevalecer por decisão de dois terços dos membros da Câmara Municipal.

§ 3º As contas dos Municípios ficarão, durante sessenta dias, anualmente, à disposição de qualquer contribuinte, para exame e apreciação, o qual poderá questionar-lhes a legitimidade, nos termos da lei.

§ 4º É vedada a criação de Tribunais, Conselhos ou órgãos de Contas Municipais.

Sendo assim, uma das principais formas de atendimento encontrada nos serviços públicos é pessoalmente, através das agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão. Também há o meio virtual, através do Portal do Cidadão, criado em 2017, onde tem mais agilidade na resolução do problema ou serviço pretendido conta com os seguintes serviços:

- Assistência Social
- CMTT
- Cadastro Econômico
- Habitação
- Incra
- Junta de Serviço Militar/ BAAN
- Nota Fiscal Eletrônica
- Procon
- Protocolo
- Fazenda
- Certificado Digital/ ACIA
- INSS

- Saneago
- Sine

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Este estudo tem por objetivo analisar a percepção dos usuários quanto a qualidade do atendimento público oferecidos pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão na cidade de Anápolis, apresentar uma avaliação dos atendimentos pelo ponto de vista dos seus usuários e assim averiguar a eficiência e eficácia na resolução e entregas dos serviços oferecidos para população. Demonstrar através de pesquisa de campo o quão se encontra satisfeita a população frente aos serviços e atendimentos oferecidos pelas agências de serviços integrados do município de Anápolis.

3.1 TIPOLOGIA E DESCRIÇÃO GERAL DOS MÉTODOS DE PESQUISA

No intuito de corroborar ao estudo, foi feita revisão bibliográfica, a partir de livros, periódicos e artigos científicos relacionados ao tema. Utilizou também o estudo de campo, pois é mais aprofundado, tem maior flexibilidade onde teve várias reformulações ao longo da aplicação do questionário. Se trata de uma análise dos serviços oferecidos pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão, instalados na cidade de Anápolis-GO. As agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão traz diversos serviços oferecidos para população e empresas instaladas no município, num mesmo local, como serviços de Assistência Social, Cadastro Econômico, Habitação, PROCON, etc.

Para avaliar os atendimentos, foram utilizados questionários onde foram colhidas informações dos usuários acerca do grau da eficiência e do grau de satisfação dos serviços utilizados por cada um. Estes dados serão colhidos em todas as 4 (quatro) Unidades de agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão da cidade de Anápolis-GO.

Nos primeiros dias de coleta houve algumas dúvidas em relação as perguntas, pois a maioria dos usuários se tratava de leigos acerca de projetos de gestão e planejamentos. O questionário teve que sofrer algumas adaptações para tornar as perguntas mais compreensíveis e assim levar a uma coleta mais fidedigna.

O item 7 do questionário foi adaptado, ficando da seguinte maneira: Em relação aos serviços oferecidos dê uma nota de 0 a 5. Sendo 0 muito ruim e 5 muito bom. As notas foram dadas para o tempo de espera, o atendimento, se o servidor havia atendido as necessidades, se o pessoal estava capacitado para atender a todos, sobre os processos de gestão se eram automatizados e se alcançava o objetivo, sobre o planejamento do órgão quanto a preparação, organização e estruturação, por fim sobre o ambiente de espera.

O modelo de questionário utilizado foi o da Escala Likert, essa escala é um dos tipos de medida e é uma escala psicométrica usada principalmente em pesquisas de mercado para atender as opiniões e atitudes de um consumidor em relação a uma marca, produto ou mercado-alvo.

A escala Likert pressupõe que a força e a intensidade da experiência são lineares, portanto, passa de uma concordância total a uma discordância total, assumindo que as atitudes podem ser medidas.

CONCORDO	FREQUENCIA
- Concordo totalmente	- Muita frequência
- Concordo	- Frequentemente
- Indeciso	- Ocasionalmente
- Discordo	- Raramente
- Discordo totalmente	- Nunca
IMPORTANCIA	PROBABILIDADE
- Muito importante	- Sempre verdade
- Importante	- Usualmente verdade
- Razoavelmente importante	- Ocasionalmente verdade
- Pouco importante	- Usualmente não é verdade
- Sem importância	- Nunca é verdade

Tabela 1. Exemplos de escalas Likert
Fonte: Elaborado pela autora

3.2 CARACTERIZAÇÃO DAS AGÊNCIAS DE SERVIÇOS INTEGRADOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

As agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão, se trata de uma rede de atendimento global, concentrando em um mesmo local com vistas a soluções rápidas para inúmeras necessidades do cidadão. Conta com 4 unidades do Rápido, uma no Jundiáí situada na Av. Minas Gerais, n. 112, horário de funcionamento das 7 h às 19 h. A unidade do Anashopping se encontra na Av. Universitária, n. 2221, Vila Santana, horário de funcionamento das 8 h às 20 h.

A unidade do Jaiara Shopping está instalada na Av. Fernando Costa, n. 49, Vila Jaiara St. Norte, horário de funcionamento das 7 h às 19 h. A unidade do Procon está localizada na Rua Estrela do Sul, esquina com a Av. Belo Horizonte, n. 275, Vila Jussara.

Está distribuído na cidade para que possa estar acessível a toda população. Os serviços realizados pelas unidades são:

- Assistência Social: Responsável por atender pessoas que estão em situação de vulnerabilidade social, que são excluídas da sociedade, principalmente por fatores sócio econômicos, ou riscos e familiares fragilizados no intuito de superar a situação de vulnerabilidade, conquistando autonomia e dignidade social.
- Bombeiros: tem por missão proteger a vida, o patrimônio e o meio ambiente para o bem-estar da sociedade. Para tanto, tem autonomia para emissão de taxas de vistorias e emissão de Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros Militares.

- Cadastro Econômico: Cadastro municipal, que tem por finalidade monitorar todas as empresas e pessoas físicas que exercem um tipo de atividade econômica.
- CMTT: Companhia municipal de trânsito e transportes de Anápolis.
- Certificado digital/ ACIA: Emite Notas Fiscais, acesso a portais como Receita Federal, Receita Estadual, etc.
- Fazenda: Tem função de arrecadar tributos mobiliários e imobiliários, arrecadação de tributos municipais, fiscalizar a cobrança dos créditos tributários e fiscais do município.
- Habitação: trata da limpeza, organização e meio ambiente da cidade.
- INSS: Instituto Nacional do Seguro Social oferece serviços para proteção aos cidadãos por meio do reconhecimento de direitos, com o objetivo de promover o bem-estar social.
- Procon: superintendência de proteção aos direitos do consumidor.
- Protocolo: dar entrada em processos como cadastro municipal, solicitação de alvará, baixa em débitos de taxas, etc.
- Saneago: serviços de solicitação de religação, aviso de vazamentos, etc.
- Incra: instituto nacional de colonização e reforma agrária, tem a missão de executar a reforma agrária e realizar o ordenamento fundiário nacional.
- Junta de serviço militar/ BAAN: base aérea de Anápolis, emissão de reservistas.
- Nota fiscal eletrônica: emissão de notas, cancelamentos, etc.
- Sine: sistema nacional de empregos, busca de vagas no mercado de trabalho e lançamento de vagas.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA OU PARTICIPANTES DA PESQUISA

A pesquisa de campo foi feita nas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão que se encontram no município de Anápolis-GO. Através de questionários com perguntas objetivas, onde o cidadão é abordado após ter utilizado os serviços das agências de serviços integrados.

A coleta nas agências foi no período das 8h às 9 horas, das 12h às 13 horas e das 17 às 20 horas. Em cada período foram respondidos em média 10 questionários, gerando de 10 a 30 questionários por unidade. Dando um total de 80 questionários respondidos.

A unidade do Jundiaí, por se encontrar perto do Centro da cidade, faz com que tenha um fluxo maior do que das outras unidades instaladas em outros bairros do município de Anápolis-GO.

Ao observar a tabela 2 podemos ver a população da amostragem, quanto ao sexo, onde se pode observar a porcentagem em relação a cada unidade de atendimento. A maioria se tratava de homens quase em todas as unidades, apenas na agência do PROCON que teve 3,75% de homens respondentes.

	MASCULINO	FEMININO	RESULTADO
JUNDIAI	31,25%	27,50%	58,75%
ANASHOPPING	17,50%	7,50%	25,00%
JAIARA SHOPPING	5,00%	2,50%	7,50%
PROCON	3,75%	5,00%	8,75%
TOTAL	57,50%	42,50%	100,00%

Tabela 2. Gênero dos Respondentes

Fonte: Elaborado pela autora

Quanto a escolaridade dos respondentes, 35% tem Ensino Superior Completo, isso demonstra que a maioria são pessoas de dotadas de conhecimentos e que já tem o costume de procurar esses serviços cotidianamente. No gráfico demonstra a porcentagem da escolaridade dos respondentes referente as quatro unidades instaladas na cidade de Anápolis-GO.



Gráfico 1. Escolaridade dos respondentes

Fonte: Elaborado pela autora

Na pesquisa também foi coletado dados acerca da Renda Bruta dos respondentes, através dos questionários respondidos após análise verificamos que a grande parte está na faixa de até R\$ 1.760,00 (Um mil e setecentos e sessenta) reais. Com isso percebe-se que os respondentes se trata de cidadãos mais carentes como demonstra o gráfico 2.

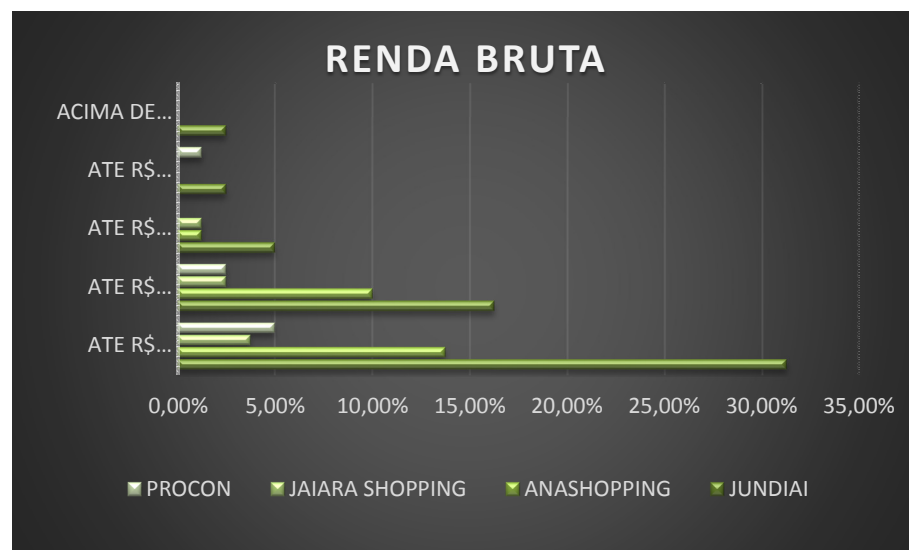


Gráfico 2. Renda bruta dos respondentes
Fonte: Elaborado pela autora

3.4 CARACTERIZAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA

A pesquisa realizada utilizou como metodologia a pesquisa de campo, trazendo questionários acerca dos serviços integrados de atendimentos aos cidadãos de Anápolis e a percepção desses quanto a satisfação, conforme apêndice 1.

A partir dos dados obtidos, foi feito uma estatística com a elaboração de tabelas e gráficos. Onde analisou cada resposta do questionário.

3.5 PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS

Os questionários foram aplicados presencialmente pela autora deste trabalho, abordando cada usuário de forma individualizada. As abordagens foram feitas após os atendimentos presenciais nas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão da cidade de Anápolis. O questionário foi aplicado em todas as Agências que se encontram instaladas no município, tendo sido colhidas uma média de 10 questionários em cada horário para cada unidade de atendimento. Dando um total de 80 questionários respondidos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa elaborada se tratou de coleta de dados para analisar e verificar a eficiência e eficácia dos serviços prestados pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão do município de Anápolis. Nesta etapa foi demonstrado os resultados obtidos através das coletas dos dados da pesquisa de campo. Os serviços públicos oferecidos nos atendimentos das agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão onde o governo municipal mais atua, se trata de um órgão muito importante e que atendem centenas de pessoas diariamente, pois a cidade de Anápolis tem crescido bastante e sua população tem aumentado cada dia mais e para verificar a qualidade dos serviços oferecidos, essa pesquisa demonstrará através de tabelas e gráficos elaborados com informações colhidas por questionários respondidos pelos próprios usuários.

No questionário foi respondida a seguinte pergunta: “Em relação aos serviços oferecidos você concorda com as afirmativas abaixo?” As opções de respostas foram as seguintes: não sei; discordo totalmente; discordo parcialmente; nem concordo nem discordo; concordo parcialmente e concordo totalmente.

Estas respostas foram referente ao tempo de espera, se o servidor atendeu as necessidades, se o órgão possui um bom planejamento, se o pessoal está capacitado para atender a todos, se o órgão precisa adequar seu processo de gestão, se o órgão precisa de inovação no atendimento e se o ambiente de espera é agradável, se possui cadeiras, banheiros e bebedouros.

Houve variáveis quanto as respostas obtidas, dependendo do horário, há ou não demora para ser atendido, depende também dos serviços solicitados, pois a serviços que são mais procurados do que outros, depende do dia da semana ou dia do mês, depende também se o período é de emissão de taxas ou período de Refis ou de pagamento do IPTU que era o caso dos dias da coleta dos dados.

A pesquisa varia bastante, pois depende do horário dos atendimentos, no período da manhã das 8 horas até as 12 horas tem mais fluxo de atendimentos, então nesses horários a pesquisa tende a ter respostas mais negativas em relação ao tempo de espera, aos atendimentos dos servidores, ao planejamento, a necessidade de se adequarem e a inovarem o processo de gestão.

O resultado dos dados coletados na unidade do Jaiara Shopping, a maioria estava satisfeita com o órgão no geral, apenas 16,67% avaliaram com a nota 2 e 4 o tempo de espera.

	0	1	2	3	4	5
Tempo de espera			16,67%		16,67%	66,67%
Atendimento						100,00%
Servidor atendeu suas necessidades						100,00%
O pessoal está capacitado para atender a todos						100,00%
Processos de gestão (serviço eficaz/ alcança o objetivo)						100,00%
Planejamento do órgão (preparação/ organização/ estruturação)						100,00%
O ambiente de espera						100,00%

Tabela 3. Avaliação serviços Jaiara Shopping
Fonte: Elaborado pela autora

Na unidade do PROCON a avaliação dos atendimentos foi bem diversificada. As avaliações variaram de 2 a 5. 71,43% estão satisfeitas com todos os serviços, tendo sido menos aprovado o tempo de espera que teve 14,29% de negatividade.

	0	1	2	3	4	5
Tempo de espera			14,29%	14,29%	42,86%	28,57%
Atendimento				14,29%	14,29%	71,43%
Servidor atendeu suas necessidades				14,29%		71,43%
O pessoal está capacitado para atender a todos				14,29%	14,29%	71,43%
Processos de gestão (serviço eficaz/ alcança o objetivo)				14,29%	14,29%	71,43%
Planejamento do órgão (preparação/ organização/ estruturação)				14,29%	14,29%	71,43%
O ambiente de espera					28,57%	71,43%

Tabela 4. Avaliação serviços PROCON
Fonte: Elaborado pela autora

A unidade do AnaShopping teve mais amplitude nas respostas, pois foi colhido mais questionários do que as unidades do Jaiara Shopping e do PROCON. Teve muitos usuários descontentes com os serviços onde 30% deram 0 no quesito planejamento do órgão.

	0	1	2	3	4	5
Tempo de espera	10,00%	10,00%	5,00%	5,00%	20,00%	75,00%
Atendimento	10,00%			5,00%	5,00%	90,00%
Servidor atendeu suas necessidades	15,00%			10,00%	5,00%	75,00%
O pessoal está capacitado para atender a todos	15,00%			10,00%	15,00%	70,00%
Processos de gestão (serviço eficaz/ alcança o objetivo)	20,00%			10,00%	15,00%	65,00%
Planejamento do órgão (preparação/ organização/ estruturação)	30,00%		5,00%	10,00%	10,00%	55,00%
O ambiente de espera	10,00%			15,00%	20,00%	65,00%

Tabela 5. Avaliação serviços Anashopping
Fonte: Elaborado pela autora

A unidade do Jundiaí é a agência onde tem o maior fluxo de usuários, devido esse fato foi coletado mais informações nesta unidade.

	0	1	2	3	4	5
Tempo de espera	8,70%		8,70%	15,22%	17,39%	50,00%
Atendimento			2,17%	4,35%	6,52%	86,96%
Servidor atendeu suas necessidades	4,35%	2,17%	4,35%	6,52%	8,70%	73,91%
O pessoal está capacitado para atender a todos	2,17%	4,35%	2,17%	4,35%	10,87%	76,09%
Processos de gestão (serviço eficaz/ alcança o objetivo)	8,70%	8,70%	4,35%	8,70%	13,04%	56,52%
Planejamento do órgão (preparação/ organização/ estruturação)	4,35%	6,52%	4,35%	10,87%	13,04%	60,87%
O ambiente de espera		4,35%	6,52%	8,70%	17,39%	63,04%

Tabela 6. Avaliação serviço Jundiáí
Fonte: Elaborado pela autora

Após a análise individual de cada Unidade o relatório geral demonstrado na tabela 7, demonstra que a maioria se encontra satisfeita com os serviços das unidades de atendimento aos cidadão obtendo 55% na nota 5 referente ao tempo de espera e 2,5% na nota 1. Concernente ao atendimento teve 86,25% na nota 5 e 1,25% na nota 2, referente a resolução de suas necessidades foi 75% com nota 5 e 1,25% com nota 1. Relacionado a capacitação dos servidores teve 75% de nota 5 e 1,25% de nota 2, o processo de gestão obteve 62,5% de nota 5 e 2,5% de nota 2, agora o planejamento do órgão teve a mesma porcentagem em relação a nota 5 e 3,75% de notas 1 e 2. Já o ambiente de espera teve 66,25% de nota 5 e 2,5% de nota 0 e 1. A avaliação positiva prevalece em todas as unidades referente a todos os pontos analisados conforme questionários respondidos, a maioria se encontra satisfeita com os serviços oferecidos.

	0	1	2	3	4	5
TEMPO DE ESPERA	7,50%	2,50%	8,75%	11,25%	20,00%	55,00%
ATENDIMENTO	2,50%		1,25%	5,00%	6,25%	86,25%
SERVIDOR ATENDEU SUAS NECESSIDADES	6,25%	1,25%	2,50%	7,50%	6,25%	75,00%
O PESSOAL ESTA CAPACITADO PARA ATENDER A TODOS	5,00%	2,50%	1,25%	6,25%	11,25%	75,00%
PROCESSOS DE GESTÃO (SERVIÇO EFICAZ/ ALCANÇA O OBJETIVO)	10,00%	5,00%	2,50%	8,75%	12,50%	62,50%
PLANEJAMENTO DO ÓRGÃO (PREPARAÇÃO/ ORGANIZAÇÃO/ ESTRUTURAÇÃO)	10,00%	3,75%	3,75%	10,00%	11,25%	62,50%
O AMBIENTE DE ESPERA	2,50%	2,50%	3,75%	8,75%	17,50%	66,25%

Tabela 7. Análise geral
Fonte: Elaborado pela autora

No item 8 do questionário os respondentes responderam acerca de sua satisfação perante a atuação do órgão analisado, com as opções de não sei; discordo totalmente; discordo parcialmente; nem concordo nem discordo; concordo parcialmente e concordo totalmente, como se pode observar na tabela 8. Onde 52,50% concorda totalmente com a atuação das agências de serviços integrados, 31,25% concordam parcialmente, 6,25% discorda totalmente e discorda parcialmente.

NÃO SEI	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NEM CONCORDO NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE
1,25%	6,25%	6,25%	2,50%	31,25%	52,50%

Tabela 8. Análise de satisfação.
Fonte: Elaborado pela autora

No fim do questionário foi deixado uma pergunta em aberto para que pudessem dar sua opinião ou dar uma sugestão para que o órgão pudesse melhorar seus serviços e atendimento oferecido. Responderam a seguinte pergunta: “Escreva abaixo quaisquer comentários que achar pertinente”. Os usuários fizeram observações quanto a informática do CMTT, que deve ser melhorada. Houve também elogios, cidadãos que se

agradaram do horário de atendimento que vai além do horário comercial, ficando disponível para aqueles que não tem disponibilidade no horário comercial de buscar os serviços, elogio da unidade do AnaShopping, pois está localizada em uma ótima estrutura, onde contem mais segurança e estacionamentos disponíveis.

Abaixo algumas das respostas dos usuários conforme questionário aplicado:

“O horário de atendimento é bom, mas sempre há o que se melhorar”.

“Melhorar o tempo de espera, agilizar o atendimento. Dar jus ao nome”.

“Aperfeiçoar a parte sonora, pois há muita conversação”.

“Manter os servidores e evitar troca do pessoal”.

“Está bom e agradável”.

“Maior dedicação por parte dos servidores, trabalhar mais e conversar menos”.

“Não há local para estacionar os veículos”.

“Aumentar resoluções de serviços pela internet”.

“Melhorar sistema de processos, sempre está fora do ar quando há muita demanda”.

“Melhorar gestão nos serviços, ser mais amplo”.

“Agilizar atendimento na Fazenda e no Cadastro”.

“Não deixar faltar material”.

“As vezes nem todos departamentos existentes resolve totalmente a situação, sempre depende de se deslocar até a Receita Municipal para resolver”.

“Agilizar e melhorar o atendimento”.

“Precisa ter mais servidores”.

“Manter os serviços de atendimento integrado ao cidadão”.

“Atualizar tabelas dos imóveis com valores mais justos”.

Um ponto importante que um cidadão comentou foi referente a parte sonora do painel de senhas, onde há muita conversação e muitos não se atentam a sua senha e acabam perdendo sua vez. Outro comentário diz o seguinte, ter mais dedicação por parte dos servidores, trabalhar mais e conversar menos.

Em se tratando de órgão municipal, também necessita as vezes da aplicação de recursos municipais, onde não se pode faltar material para a entrega de um serviço de excelência. Em um questionário houve uma resposta que muitos já estão acostumados a presenciar, a falta de

material para atender o cidadão, falta de pagamento da rede de internet, com a falta destes não há entrega de serviço. Na resposta do usuário consta que ele teve que comprar o material que precisava para que pudesse ser atendido e suas necessidades fossem supridas.

A outros que disseram que muitos servidores dificultam o atendimento e alguns serviços que deveriam ser entregues nas residências como o IPTU, não houve sua efetivação, e quando vão até o órgão para emissão muitas das vezes o sistema se encontra fora do ar. Outro comentário pertinente foi a respeito dos serviços oferecidos pelo portal do cidadão, onde se encontra muito complexo o cadastramento para acessar, precisa também ampliar os serviços oferecidos pela internet. Assim evitar todo o transtorno da demora no atendimento, ou de chegar a agência e não ter sistema disponível.

O comentário que prevaleceu foi a respeito da agilidade, pois há muita demora no atendimento. A resolução rápida de um serviço é essencial para se obter eficiência e eficácia na entrega, dando uma resposta satisfatória ao cliente e atendendo sua necessidade. A eficiência e a eficácia de um serviço englobam todo o processo desde sua entrada, o seu manuseio e até a entrega do serviço ou produto ao cliente ou usuário final.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Este trabalho evidenciou a história dos serviços públicos, como se iniciou no Brasil através da família Real, mostrando seu conceito através da legislação e da literatura. Onde define como sendo todos aqueles serviços prestados pelo Estado ou delegados por concessão ou permissão sob condições impostas e fixadas por ele, visando à satisfação de necessidades da comunidade.

Após análise dos questionários respondidos, pode-se observar o grau de eficiência e eficácia dos serviços oferecidos pelas agências de atendimento ao cidadão. Onde eficiência, para MEIRELLES (1996:90-91), é o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. E eficácia no ponto de vista de Gibson, Ivancevich e Donnelly (1998), é o grau segundo o qual as organizações atingem suas missões, metas e objetivos dentro das restrições de recursos limitados, nesse sentido.

A maioria dos usuários colocaram como observação a solicitação de Agilidade no atendimento, pois o tempo de espera é o que prevalece na pesquisa de satisfação aos serviços oferecidos pela agência. Mesmo com uma grande porcentagem de aceitação muitos cobraram melhorias quanto a agilidade, ampliação, mais conhecimento por parte dos servidores e melhoria na estrutura.

Logo, pode-se constatar que a ineficiência dos serviços oferecidos pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão, não foi totalmente diagnosticada pelos resultados obtidos através da análise dos questionários respondidos. De acordo com os resultados parciais deste estudo apenas 6,25% discordam e 52,5% concordam com os serviços oferecidos, alcançando o objetivo desta pesquisa que é analisar a percepção dos usuários quanto a qualidade do atendimento público oferecidos pelas agências de serviços integrados de atendimento ao cidadão na cidade de Anápolis.

Esta pesquisa contribuirá para que todos possam buscar a qualidade nos processos de entrega dos serviços públicos com eficiência e eficácia, pois mesmo tendo um resultado positivo sempre há a necessidade de melhorar a gestão de um município e com a ajuda da população dando sua opinião faz muita diferença. Faz com que o governo busque ofertar serviços adequados com eficiência e eficácia nos atendimentos de interesses e necessidades da população, observando às características locais, adoção de padrões de organização adequada ao ambiente de distribuição dos serviços, melhorar as políticas e instrumentos para realização da função pública, como também criação de regras que norteiam o exercício da atividade dos servidores proporcionando o cumprimento do trabalho com excelência, dando por concluída a pesquisa, onde a mesma obteve seus objetivos alcançados.

REFERÊNCIA

Artigo tipos de escalas de medição. Disponível em: <<https://www.questionpro.com/blog/pt-br/o-que-e-escala-likert-e-como-utiliza-la/>>. Acesso em: 23/03/2019.

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. Curso de Direito Administrativo. 29ª ed., rev. e atualizada até a Emenda Constitucional 68, de 21.12.2011. São Paulo: Malheiros, 2012. p. 687.

Brasil Debate. Disponível em: <<http://brasildebate.com.br/a-trajetoria-da-economia-brasileira-nos-ultimos-20-anos/>>. Acesso em: 19/02/2019.

BRASIL. Constituição Federal de 1988, artigo 37, parágrafos I e II. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 05 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 03 de novembro de 2018.

Campos, U.F.T.Q.C: **Controle de qualidade total**. Belo Horizonte. Fundação Christiano Ottoni. Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais, 1992.

Franco, Décio Henrique. Rodrigues, Edna de Almeida. Cazela, Moisés Miguel. **Tecnologias e ferramentas de gestão**. Campinas, SP: ed. Alinea, 2011. Edição Especial. P. 36.

Ferrer, Dra. Florencia. Artigo: **Políticas e modelos de atendimento ao cidadão no Brasil**. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/florencia_ferrer_atendimento_ao_cidadao_final.pdf>. Acesso em: 23/11/2018.

FERREIRA, André Ribeiro. **Modelo de Excelência em Gestão Pública: importância e aplicação**. Artigo apresentado no CLAD, Salvador, Brasil, 2009.

Gesública. Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br/biblioteca>>. Acesso em 21/03/2019.

MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro. São Paulo: Malheiros, 1996.

Mundo Educação. Disponível em: <<https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/geografia/privatizacoes-no-brasil.htm>> Acesso em: 01/02/2019.

NEGREIROS, Regina Coeli Araújo. **ÉTHOS, EDUCAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO**: Uma tríade basilar na construção de uma sociedade saudável. TCC (Especialização em Gestão Pública). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB. João Pessoa, 2014.

O Globo: Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/confira-as-principais-privatizacoes-no-brasil-desde-os-anos-90-21732658>> Acesso em: 10/03/2019.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. Direito Administrativo. São Paulo: Atlas, 2002.

Portal 6. Disponível em: <<https://portal6.com.br/2017/08/21/nova-unidade-do-rapido-e-inaugurada-no-procon-para-atender-populacao-da-regiao-oeste-de-anapolis/>>. Acesso em: 22/03/2019.

Prefeitura de Anápolis, Notícias da Cidade. Disponível em: <<https://www.omehordobairro.com/anapolis-vilajaiara/noticias/9514/inauguracao-do-rapido-na-vila-jaiara>>. Acesso em: 22/03/2019.

Prefeitura de Anápolis, Notícias da cidade. Disponível em: <<http://anapolis.go.gov.br/portal/multimidia/noticias/ver/raipido-da-jaiara-ganha-novo-espaco-no-shopping>>. Acesso em: 22/03/2019.

Revista da Administração contemporânea. Scielo. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552014000400547>. Acesso em: 19/02/2019.

Significados. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/eficiencia-e-eficacia/>>. Acesso em: 23/11/2018.

APENDICES

APENDICE A – QUESTIONARIO DA PESQUISA

A agência de serviços integrados de atendimento ao cidadão da cidade de Anápolis exerce atividades de atendimentos aos cidadãos. Onde presta diversos serviços em um único ambiente e conta com 4 unidades no município de Anápolis. Esta pesquisa faz parte do trabalho de conclusão de um curso de pós-graduação e visa identificar o nível de satisfação da sociedade com os serviços prestados.

A qualidade das informações obtidas dependerá da sinceridade das respostas dadas. O questionário inclui perguntas que permitem apenas analisar o perfil dos respondentes, mas não será coletada nenhuma informação que possa identifica-los.

1. Faixa etária

- ☐ 16 a 25 anos
- ☐ 26 a 35 anos
- ☐ 36 a 45 anos
- ☐ 46 a 65 anos
- ☐ Acima de 65 anos

2. Gênero

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Transgênero

3. Escolaridade

- ☐ Ensino fundamental incompleto
- ☐ Ensino fundamental completo
- ☐ Ensino médio incompleto
- ☐ Ensino médio completo
- ☐ Ensino superior incompleto
- ☐ Ensino superior completo
- ☐ Pós-graduação/ mestrado/ doutorado

4. Renda bruta familiar mensal

- ☐ Até R\$ 1.760,00 (até 2 salários mínimos)
- ☐ Até R\$ 4.400,00 (entre 2 e 5 salários mínimos)
- ☐ Até R\$ 8.800,00 (entre 6 e 10 salários mínimos)
- ☐ Até R\$ 17.600,00 (entre 11 e 20 salários mínimos)
- ☐ Acima de R\$ 17.600,00 (acima de 20 salários mínimos)

5. A agência foi criada pelo Município de Anápolis GO e tem suas funções definidas. Marque todos os itens que você já utilizou nas Agências de Serviços Integrados de Atendimento ao Cidadão de Anápolis.

- ☐ Assistência Social
- ☐ CMTT
- ☐ Cadastro Econômico
- ☐ Fazenda
- ☐ Habitação
- ☐ Incra
- ☐ Junta de Serviço Militar/ BAAN
- ☐ Procon
- ☐ Protocolo
- ☐ Certificado Digital/ ACIA
- ☐ INSS
- ☐ Saneago
- ☐ Sine

- Nota Fiscal Eletrônica

6. Quantas vezes você já esteve nas Agências de Atendimento ao Cidadão?

- Nenhuma
- 1 ou 2 vezes
- Entre 3 e 5 vezes
- Entre 6 e 10 vezes
- Mais de 10 vezes

7. Em relação aos serviços oferecidos dê uma nota de 0 a 5. Sendo 0 muito ruim e 5 muito bom.

	0	1	2	3	4	5
Tempo de espera.						
Atendimento.						
Servidor atendeu suas necessidades.						
O pessoal está capacitado para atender a todos.						
Processos de gestão (Automatizados/ alcança o objetivo).						
Planejamento do órgão. (Preparação/ organização/ estruturação).						
O ambiente de espera.						

8. Você concorda com a frase: “Estou satisfeito com a atuação das Agências de Serviços Integrados da cidade de Anápolis-GO”?

Não sei	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente

9. Escreva abaixo quaisquer comentários que achar pertinentes.